Rapport annuel de gestion 1998 • 1999

La gestion par résultats

Aide financière
AUX ÉTUDES

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1999 – 99-0336
ISBN : 2-550-34670-X
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1999

Mot du directeur

L'Aide financière aux études vient de terminer une autre année d'activités marquée par de nombreux changements qui ont contribué à améliorer l'efficacité et la qualité de ses services à titre d'unité autonome de service.

La direction, avec l'aide du ministère de l'Éducation et du gouvernement, a fait des gestes concrets pour relever de nouveaux défis, et c'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion 1998-1999 de l'Aide financière aux études. On y présente l'unité administrative, sa mission et son mandat, ses produits et services ainsi que des données qui concernent la population à laquelle elle s'adresse. Les objectifs du Plan d'action 1998-1999 y sont rappelés et on y rend compte des résultats atteints au cours de l'année. Le vérificateur interne du ministère de l'Éducation a préalablement analysé les données relatives aux résultats atteints qui figurent dans ce document et a produit un rapport de vérification.

Les résultats obtenus au cours de cette année sont le fruit de la contribution soutenue de tout le personnel affecté à l'Aide financière aux études. Je tiens à souligner sa grande collaboration et son engagement à l'égard de l'atteinte des objectifs fixés. Je veux également remercier tous nos partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers de leur importante participation.

J'aimerais finalement exprimer ma reconnaissance aux autorités du Ministère qui nous ont appuyés tout au long de cette année et qui nous ont accordé tout le soutien souhaité pour l'exécution de nos activités et la réalisation de notre mandat.

Le directeur,

Pierre-Paul Allaire

Québec, le 30 juin 1999

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation
Direction de la vérification interne

Rapport de vérification interne

Nous avons procédé à l'examen des résultats présentés à la section 4 du rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice terminé le 31 mars 1999. La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le rapport annuel de gestion ainsi que celle de la divulgation et de la présentation des indicateurs de performance et des explications fournies à l'égard des indicateurs, tels qu'ils sont décrits dans le plan d'action et dans l'entente de gestion, incombent à la direction. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté, essentiellement, en prise de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur les renseignements qui nous ont été fournis par l'Aide financière aux études.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats contenus à la section 4 de ce rapport ne sont pas, à tous égards importants, fiables. De plus, rien ne nous porte à croire que les méthodes utilisées pour le calcul des indicateurs de rendement ne sont pas conformes à celles qui sont définies dans l'entente de gestion ou le plan d'action annuel de l'Aide financière aux études. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le texte du rapport annuel de gestion concorde avec les renseignements publiés à l'égard des cibles et des indicateurs de résultats.

La Direction de la vérification interne

Viateur Laplante, Adm. A
Directeur

Daniel Paquet, C.A.
Chargé de projet

Bureau de la sous-ministre
Ministère de l'Éducation

Québec, le 30 juin 1999

106-01076/

Table des matières

1 Présentation 9

1.1 Aide financière aux études 9
1.2 Mission, mandat et programmes 9
1.3 Bénéficiaires, produits et services 10

2 Rappel des objectifs généraux et particuliers du Plan d'Action 1998-1999 12

2.1 Objectif portant sur l'évolution des technologies 12
2.2 Objectif portant sur les opérations 13
2.3 Objectif portant sur la qualité des services 14

3 Sommaire des actions réalisées en 1998-1999 15

3.1 Actions réalisées sur le plan de la gestion 15
3.2 Actions réalisées sur le plan des opérations 16

4 Résultats atteints en 1998-1999

4.1 Résultats atteints au regard des objectifs liés au rendement 20

4.1.1 Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu 21

4.1.2 Délai de traitement des demandes de prêt à caractère prioritaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu 22

4.1.3 Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu 23

4.1.4 Délai de traitement des demandes de bourse à caractère prioritaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu 24

4.1.5 Délai de traitement des renseignements demandés par l'Aide financière aux études et fournis dans le délai prévu 25

4.1.6 Nombre de transactions complètes soumises pour paiement d'intérêts par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu à un paiement d'intérêts 26

4.1.7 Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées 27

4.1.8 Montant des créances recouvrées dans l'année par rapport au montant total des créances à recouvrer 28

4.1.9 Sommes recouvrées dans l'année par rapport aux sommes à recouvrer prévues 29

4.2 Résultats atteints au regard des objectifs liés au coût de revient 30

4.3 Résultats atteints au regard des objectifs liés à la qualité des services 31

4.3.1 Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue 32

4.3.2 Taux de satisfaction des usagères et des usagers du service téléphonique interactif 33

4.3.3 Nombre de demandes reçues et traitées au Secrétariat du Comité d'examen des demandes dérogatoires 33

4.3.4 Nombre de demandes de révision (réexamen) et de plaintes reçues ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par rapport au nombre total de demandes de révision et de plaintes reçues 34

4.3.5 Taux de satisfaction des usagères et des usagers en ce qui concerne les services de l'Aide financière aux études 35

5 Ressources financières pour l'exercice 1998-1999 45

Annexe 1

Critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs 46

Annexe 2

Sommaire des indicateurs de performance 47

Présentation

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service (UAS) du ministère de l'Éducation et doit, dans un rapport annuel, rendre compte de ses résultats.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et règlements assurent à la population québécoise et aux usagères et usagers de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté du gouvernement de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement en ce qui concerne ses services.

1.2 Mission, mandat et programmes

La mission de l'Aide financière aux études consiste à favoriser l'accès aux études secondaires professionnelles, aux études collégiales et aux études universitaires à temps plein. En effet, bien que le Programme de prêts et bourses se fonde sur le principe selon lequel les élèves, les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études, son objectif principal est de lever l'obstacle du manque de ressources pour la poursuite d'études à temps plein par l'attribution d'une aide financière adéquate à toute personne qui en a la volonté et la capacité. Pour accomplir cette mission, l'Aide financière aux études assure l'application de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Au programme principal se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de remboursement différé;
- le Programme de remise de dette;
- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme de bourses d'études en langue seconde (cours d'été);
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers.

1.3 Bénéficiaires, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés aux personnes qui étudient à temps plein au secondaire professionnel, au collégial et à l'université.

Sur le plan du processus opérationnel, l'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les chèques de bourse sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide financière tandis que le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les chèques de bourse

Dans le cadre du programme général, les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les chèques de bourse sont versés comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme fédéral des bourses d'études en langue seconde, dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle.

Au cours de l'année d'attribution 1999-2000, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 177 000 demandes de prêt, 114 000 demandes de bourse, 10 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 8 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 140 000 demandes de changement de situation de même que 30 000 demandes de renseignements supplémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur.

Il faut noter que le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera entre 1 000 et 1 500 personnes par mois et fournira au cours de l'année des renseignements par téléphone à plus de 50 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra quelque 800 000 appels.

Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations et la conclusion d'ententes de remboursement

L'Aide financière aux études assure le paiement aux établissements financiers des intérêts qui leur sont dus concernant les prêts autorisés, pendant la durée des études à temps plein, ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes en situation financière précaire.

Les bénéficiaires encaissent les certificats de prêt dans les établissements financiers reconnus.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations qui lui sont soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études ou au cours

de sa période de remboursement, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule ou rembourse la réclamation à l'établissement financier, se substituant ainsi à la débitrice ou au débiteur.

L'Aide financière aux études compte aussi parmi ses usagères et usagers des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne la période de remboursement de leur dette.

Ainsi, l'Aide financière aux études traitera au cours de l'année quelque 55 000 dossiers de recouvrement dans le but de conclure des ententes de remboursement.

2 Rappel des objectifs généraux et particuliers du plan d'action 1998-1999

En considération de ses orientations stratégiques, l'Aide financière aux études visait, par son Plan d'action 1998-1999, à contribuer à l'atteinte des objectifs généraux suivants :

- accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et des communications;
- maintenir l'efficacité des opérations de soutien et en diminuer, s'il y a lieu, les coûts par des efforts de rationalisation;
- améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjointes et conjoints, répondantes et répondants, ainsi qu'aux partenaires et aux fournisseurs.

Pour chacun de ces objectifs généraux, l'Aide financière aux études avait déterminé des objectifs particuliers et des critères pour vérifier les résultats obtenus à la fin de l'année 1998-1999. Les principaux éléments du Plan d'action, qui fait état de ces objectifs et critères, sont rappelés ci-après.

2.1 Objectif portant sur l'évolution des technologies

Relativement au premier objectif général

- En ce qui concerne les politiques, les programmes et le soutien aux opérations, l'Aide financière aux études entendait :
  - élaborer et mettre en œuvre de façon graduelle des procédés d'accès plus facile par des moyens de communication souples et diversifiés avec les bénéficiaires et les partenaires;
  - assurer l'implantation du procédé de demande de changement par les réseaux (DC-Réseaux) dans tous les établissements partenaires;
  - entreprendre la révision de l'entente conclue avec le ministère du Revenu du Québec aux fins de la vérification des revenus des bénéficiaires;
  - entreprendre la révision de l'entente conclue avec la Régie de l'assurance-maladie du Québec aux fins de la vérification des adresses des bénéficiaires;
  - conclure une entente avec le directeur de l'état civil aux fins de l'obtention des attestations de l'état civil des bénéficiaires.
- En ce qui concerne l'attribution de prêts et bourses, l'Aide financière aux études entendait :
  - mettre en place un réseau d'échange de renseignements plus fonctionnel avec ses partenaires et les unités administratives du Ministère;

- établir un lien de communication direct avec les bénéficiaires d'aide financière de certains établissements d'enseignement;
- procéder à la révision du protocole d'entente établi avec les établissements scolaires afin d'assurer les services d'aide financière.

- En ce qui concerne la gestion des prêts, l'Aide financière aux études entendait :
  - modifier les règles qui concernent la récupération des bourses versées en trop (BVT).
- En ce qui concerne les recours, l'Aide financière aux études entendait :
  - améliorer le processus lié aux demandes dérogatoires étant donné leur nombre croissant;
  - régulariser le flot des demandes de révision selon le mandat qui lui a été confié en vertu de la Loi sur l'aide financière aux études.

2.2 Objectif portant sur les opérations

Relativement au deuxième objectif général

- En ce qui concerne les politiques, les programmes et le soutien aux opérations, l'Aide financière aux études entendait :
  - assurer un suivi rapide relativement aux demandes de reconnaissance des programmes pour les personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec;
  - assurer le traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts.
- En ce qui concerne l'attribution de prêts et bourses, l'Aide financière aux études entendait :
  - maintenir les délais de traitement des demandes de prêt ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
  - maintenir les délais de traitement des demandes de bourse ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu dans une première analyse;
  - maintenir les délais de traitement des demandes de renseignements dans le temps prévu, à la suite d'une première analyse.
- En ce qui concerne la gestion des prêts, l'Aide financière aux études entendait :
  - assurer le paiement des intérêts dus aux établissements financiers pour ce qui est des transactions complètes;
  - maintenir la valeur des réclamations annulées;
  - accroître le montant des créances recouvrées.
- En ce qui concerne le recours, l'Aide financière aux études entendait :
  - améliorer le processus administratif lié aux demandes dérogatoires;
  - améliorer le processus administratif lié aux demandes de révision de dossier.

2.3 Objectif portant sur la qualité des services

Relativement au troisième objectif général

- En ce qui concerne toutes les directions et les unités de recours, l'Aide financière aux études entendait :
  - produire des instruments de travail et transmettre des communications écrites claires et simples dans une langue de qualité;
  - maintenir et améliorer les mécanismes de concertation et de consultation établis avec les partenaires et les fournisseurs;
  - simplifier les démarches des élèves, des étudiantes et des étudiants afin de répondre rapidement à leurs demandes;
  - améliorer l'accessibilité aux services;
  - assurer un suivi rapide relativement aux plaintes et en réduire le nombre.

Sommaire des actions réalisées en 1998-1999

L'atteinte des objectifs que s'est fixés l'Aide financière aux études pour l'année 1998-1999 a été évaluée en considérant les résultats obtenus et la qualité de ses produits et services. Afin de mesurer sa performance et sa compétence en ce qui a trait à ses activités, l'Aide financière aux études a déterminé six critères, dont la définition figure à l'annexe 1. Ces critères sont : le service global, le contrat, la livraison du produit, l'accueil, l'accessibilité et la prestation de service. Les trois premiers critères renvoient plus particulièrement aux résultats obtenus, alors que les trois autres se rapportent principalement à la qualité.

À l'aide d'indicateurs particuliers à ces deux catégories de critères et pour chacune des directions et des unités de recours, l'Aide financière aux études a pu établir avec justesse le niveau d'efficacité atteint au terme de l'année 1998-1999.

Au cours de cette année, l'Aide financière aux études s'est donc appliquée à réaliser les actions projetées dans son plan d'action. Celles-ci ont contribué à l'atteinte des objectifs fixés en vue de donner suite à ses engagements et à celui du gouvernement à l'égard du maintien des principes et des fondements du Programme de prêts et bourses.

3.1 Actions réalisées sur le plan de la gestion

En application du modèle de gestion par résultats, l'Aide financière aux études a terminé, en 1998-1999, la réorganisation administrative entreprise en 1997-1998 par suite d'une réflexion sur la façon de redéfinir sa philosophie de gestion, sa structure opérationnelle et ses activités.

Pour mieux remplir sa mission, l'Aide financière aux études a révisé le mandat et les fonctions de ses unités pour les adapter à sa nouvelle réalité.

En plus, l'année 1998-1999 aura permis l'actualisation graduelle de valeurs sous-jacentes à une gestion par résultats.

Ainsi, en matière de prestation des services, l'Aide financière aux études a fait le choix de placer l'usagère et l'usager au centre de ses préoccupations, lui garantissant l'équité et une attitude d'écoute en vue de répondre à ses besoins. Par ailleurs, elle s'est engagée à maintenir un haut niveau de performance et de qualité dans ses relations avec la population à laquelle elle s'adresse.

Concernant la qualité de la gestion, l'Aide financière aux études a concrétisé par ses actions son engagement à l'égard d'une gestion mobilisatrice, axée sur la participation de tout son personnel. Pour ce faire, depuis l'adoption de ses valeurs de gestion, elle favorise l'esprit d'équipe, la collaboration, la concertation, en encourageant notamment le travail en équipe, les discussions et les échanges entre les unités administratives.

Quant à la mise en valeur de ses ressources humaines, l'Aide financière aux études vise toujours à une plus grande responsabilisation de tous les membres de son personnel en les faisant notamment participer à la prise de décision. Pour ce faire, elle privilégie au sein de son organisation le développement professionnel et personnel des employées et employés de même que leur responsabilisation, la transparence dans son action,

l'écoute active, la délégation de responsabilités et un climat de travail basé sur la confiance mutuelle.

3.2 Actions réalisées sur le plan des opérations

Sur le plan des opérations, chaque direction a contribué à l'atteinte des objectifs, conformément aux engagements du Plan d'action 1998-1999.

En ce qui a trait au premier objectif général, diverses actions ont été menées par la Direction des politiques, des programmes et du soutien aux opérations. *Il y a lieu de noter que depuis la réorganisation administrative, rendue effective en septembre 1998, cette entité a été scindée en deux directions, soit la Direction des programmes et de la recherche et la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations.*

Au nombre de ces actions, en référence aux résultats recherchés pour 1998-1999 au point 5.1, notons la mise au point du procédé de demande de changement au dossier informatique des usagères et des usagers par le réseau (DC-Réseaux) de même que la réalisation du projet d'accès par le réseau Internet au formulaire de demande d'aide financière et celle qui concerne le projet de numérisation des dossiers.

Par ailleurs, il y a lieu de souligner que les résultats recherchés qui consistaient à traiter 100 p. 100 du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire selon le calendrier du cycle 1998-1999, et ce, dans un délai moyen de quatre jours n'ont pu être mesurés puisque les données n'ont été compilées qu'à compter du mois de janvier 1999.

- **Procédé de demande de changement au dossier informatique par le réseau**

En ce qui concerne le dossier des DC-Réseaux, les affichages informatiques sur l'admissibilité de la population desservie, sur les renseignements d'ordre scolaire, sur le groupe auquel appartient chaque personne visée (résidence déclarée chez les parents) et sur le changement d'adresse ont été expérimentés dans des établissements d'enseignement pilotes préalablement choisis.

Quatre-vingt-six établissements d'enseignement ont été formés à cette application entre le mois d'octobre 1998 et le mois de mars 1999.

- **Accès au formulaire de demande d'aide financière par le réseau Internet**

Le plan de mise en oeuvre du projet Contact a permis d'entreprendre le projet de renouvellement par Internet de la demande d'aide financière pour l'année d'attribution 1999-2000.

Les élèves, les étudiantes et les étudiants ont ainsi un moyen supplémentaire pour transmettre leur demande d'aide financière. De plus, ils peuvent connaître plus rapidement l'aide qui leur est accordée.

L'Aide financière aux études a choisi neuf établissements pilotes où l'expérimentation s'est déroulée. Par la suite, le défi a consisté à définir et maîtriser un environnement et des instruments de travail entièrement nouveaux dans le but de mettre au point un produit destiné à améliorer le service aux usagères et aux usagers.

- **Projet de numérisation des dossiers**

Un appel d'offres relatif au projet de numérisation des dossiers aux fins d'archivage a été préparé et les démarches entreprises pour que l'Aide financière aux études reçoive les approbations nécessaires du Conseil du trésor. Il y a tout lieu de considérer que la mise en œuvre de ce projet se concrétisera sous peu.

En ce qui concerne les objectifs particuliers de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution au regard du premier objectif général, il y a lieu de souligner la mise en place d'un réseau d'échange de renseignements plus fonctionnel avec les établissements d'enseignement et les unités administratives du Ministère, notamment avec le Bureau de la sous-ministre pour le traitement des requêtes, des demandes de renseignements et des recours.

- **Service de l'accueil et de renseignements**

Le Service de l'accueil et des renseignements comprend désormais quatre divisions. En plus du comptoir d'accueil et du service téléphonique, une division est chargée du traitement de la correspondance et une autre offre un service exclusif aux partenaires des établissements d'enseignement.

La division qui s'occupe du traitement de la correspondance a pour mandat non seulement de répondre aux demandes qui lui viennent de la population, mais aussi d'assurer dans les deux jours ouvrables le suivi des demandes de renseignements qui proviennent du Cabinet du ministre ou des différents organismes gouvernementaux.

La division du service aux partenaires a, pour sa part, mis en place les mécanismes en vue de fournir une assistance particulière au personnel responsable du bureau d'aide financière de chaque établissement d'enseignement. Une première évaluation de ces nouveaux services montre que le besoin en était justifié et qu'ils sont très appréciés.

- **Gestion des prêts**

Pour ce qui est de la Direction de la gestion des prêts, de nouvelles règles ont été adoptées en vue d'éviter l'accroissement du nombre et de la valeur des bourses versées en trop (BVT).

- **Les recours**

En ce qui a trait aux recours, il est à noter que l'établissement d'un calendrier de production rigoureux concernant la préparation des analyses liées aux demandes dérogatoires a permis de régulariser le flot de celles-ci et celui des demandes de révision.

Le rythme de soumission des dossiers aux membres du Comité d'examen des demandes dérogatoires a fait en sorte que ces derniers ont réussi à écourter le temps consacré à l'étude des dossiers aux fins de recommandation au ministre.

De même, le transfert au Service de l'accueil et des renseignements des requêtes antérieurement traitées par l'unité responsable des recours a contribué à améliorer de façon sensible les modes de traitement liés aux demandes dérogatoires.

En ce qui a trait au deuxième objectif général, la Direction des politiques, des programmes et du soutien aux opérations a fait des efforts pour raccourcir le traitement des demandes de reconnaissance pour poursuivre des études à l'extérieur du Québec. Certains retards étaient attribuables à l'insuffisance de personnes-ressources capables d'analyser les programmes d'études offerts dans d'autres provinces canadiennes ou d'autres pays.

Pour sa part, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution a maintenu, en date du 31 mars 1999, le rendement attendu quant au nombre de dossiers traités dans les délais fixés pour les demandes de prêts, qu'elles soient ordinaires ou jugées prioritaires, comme nous le verrons au chapitre 4.

Par ailleurs, il faut noter une baisse de 5 p. 100 du nombre de demandes d'aide financière pour l'année 1998-1999. Elle s'explique en partie par une diminution de l'effectif à temps plein dans les établissements d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses.

Enfin, les corrections et les précisions apportées au formulaire de demande d'aide financière, de même que les dispositions prises au regard de certaines pièces justificatives exigées, ont fait en sorte que le nombre de demandes d'aide financière incomplètes a quelque peu diminué. En effet, au 31 mars 1999, 29 358 documents analysés avaient été retournés aux personnes visées comparativement à 33 224 au 31 mars 1998.

Quant aux objectifs que la Direction de la gestion des prêts se proposait d'atteindre, des actions ont été menées en vue d'augmenter le taux de récupération des créances au regard des dettes d'études. En effet, le Conseil du trésor a approuvé, en 1998-1999, un projet spécial de recouvrement permettant d'embaucher dix-huit employées et employés occasionnels pour améliorer la perception des sommes à recouvrer et dans le but de confier à une firme privée la collection des créances des résidentes et des résidents hors-Québec. Le projet est en opération depuis le mois de décembre 1998.

Pour ce qui est du paiement des intérêts dus aux établissements financiers et des réclamations faites par ces derniers, les données compilées permettent de conclure que les résultats atteints sont conformes aux engagements pris.

Relativement aux recours, un exposé de la situation au 31 mars 1999 indique que l'Aide financière aux études a reçu 1 052 demandes dérogatoires. Le Bureau de révision a, quant à lui, reçu 684 dossiers.

Pour sa part, le Bureau des plaintes a assuré le suivi de 170 plaintes.

En ce qui a trait au troisième objectif général, l'Aide financière aux études a défini le nouveau mandat général de l'unité de communications, qui est de la conseiller et de la soutenir dans la mise en oeuvre de stratégies de communication liées aux orientations définies dans le Plan d'action. Elle a également effectué une étude portant sur la satisfaction des usagères et des usagers et constitué des groupes de travail en vue d'améliorer les communications avec ces derniers.

- **Unité de communications**

Le personnel de cette unité a entrepris de faire connaître les orientations du Plan d'action, de promouvoir les programmes d'aide financière et de favoriser la rédaction de communiqués de qualité, simples et cohérents, à l'interne et à l'externe. Comme première tâche, l'unité de communications a entrepris la révision d'environ 300 communiqués qui émanent de tous les services de l'Aide financière aux études, en se préoccupant de la clarté du message à transmettre et de la façon de répondre aux demandes des usagères et des usagers, qui ont d'ailleurs été mis à contribution pour en valider le contenu.

- **Sondage sur la qualité des services offerts à la population cible**

L'Aide financière aux études a effectué un sondage auprès de la population visée par le Programme de prêts et bourses afin de vérifier le taux de satisfaction de celle-ci à l'égard de ses services.

Près de 1 800 personnes et 55 établissements d'enseignement ont été appelés à donner leur point de vue sur les services rendus. L'un des éléments d'évaluation a également porté sur la qualité des services offerts par les bureaux d'aide financière. Le sondage révèle un taux de satisfaction de 70 p. 100 pour chacun des critères établis.

Les résultats de cette étude de satisfaction figurent au chapitre 4.3.5.

- **Amélioration des communications avec les usagères et les usagers**

En mettant l'accent sur la qualité des communications avec les élèves, les étudiantes et les étudiants, l'Aide financière aux études a identifié en 1998-1999, avec l'aide d'un groupe de travail constitué de quelque 40 employées et employés, les modes d'organisation et les moyens à mettre en place pour fournir le meilleur service possible sur le plan des communications. Un rapport sur les avenues à privilégier de même qu'un plan d'action sont à l'ordre du jour pour l'année 1999-2000.

- **Comité de coordination**

Finalement, la direction de l'Aide financière aux études a constitué un comité de coordination interne réunissant les chefs de service et les chargés d'équipe. Ce comité a pour but de renforcer la concertation et de rendre encore plus cohérentes et plus dynamiques les actions de l'unité autonome de service.

4 Résultats atteints en 1998-1999

Les indicateurs de performance déterminés pour mesurer l'atteinte des objectifs nous apprennent que, dans l'ensemble, ceux-ci ont été atteints pour l'année visée (voir le Sommaire, à l'annexe 2, et les Résultats de l'étude sur la satisfaction des usagères et des usagers de l'Aide financière aux études, document publié en juin 1999 et portant le numéro de code 22-0817).

Les efforts consentis pour maintenir l'efficacité des opérations de même que ceux qui ont été faits pour améliorer la qualité des services à l'Aide financière aux études ont permis aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants de recevoir une réponse à leur demande d'aide financière dans des délais relativement courts, dans le respect des coûts de revient établis et moyennant une qualité de service qui correspond globalement aux engagements pris au début de l'année 1997-1998.

4.1 Résultats atteints au regard des objectifs liés au rendement

L'analyse de la demande d'aide financière conduit d'abord, s'il y a lieu, à l'émission d'un certificat de prêt et, à la suite de l'étude de la déclaration de situation réelle, il y a, le cas échéant, l'octroi d'une bourse.

Au 31 mars 1999, l'Aide financière aux études avait reçu pour l'année d'attribution 1998-1999 :

182 432 demandes d'aide financière (prêts), dont :
136 043 demandes ordinaires;
46 389 demandes jugées prioritaires.

Pour ces demandes, 98,0 p. 100 des formulaires, soit 178 800, ont été traités dans un délai moyen de 3,3 semaines.

L'Aide financière aux études avait également reçu à la même date :

108 046 déclarations de situation réelle (bourses), dont :
75 446 demandes ordinaires;
32 600 demandes jugées prioritaires.

Pour ces demandes, il y a lieu de mentionner que 99,7 p. 100 des formulaires (107 751) ont été traités dans un délai de 2,1 semaines.

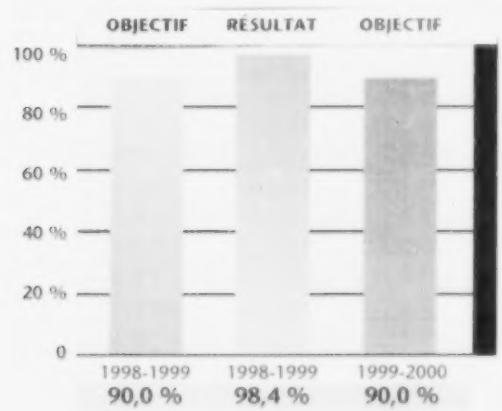
4.1.1 Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu

Le résultat recherché consistait à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt reçues après le 15 avril dans un délai maximal de six semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande d'aide financière enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à celle d'une demande de renseignements de la part de l'Aide financière aux études.

Le taux a été établi en comparant le nombre de demandes d'aide financière traitées en première analyse dans le délai prévu et le nombre total de demandes d'aide financière traitées en première analyse, soit :

Demandes d'aide financière ordinaires
traitées en première analyse dans le délai prévu
sur
Nombre total de demandes d'aide financière traitées en première analyse



Au 31 mars 1999, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 136 043 demandes d'aide financière ordinaires et en avait traité 133 548, soit 98,2 p. 100.

Selon les données compilées, 98,4 p. 100 des demandes ont été traitées dans les six semaines. Le délai moyen de traitement a été de 3,8 semaines.

4.1.2 Délai de traitement des demandes de prêt à caractère prioritaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu

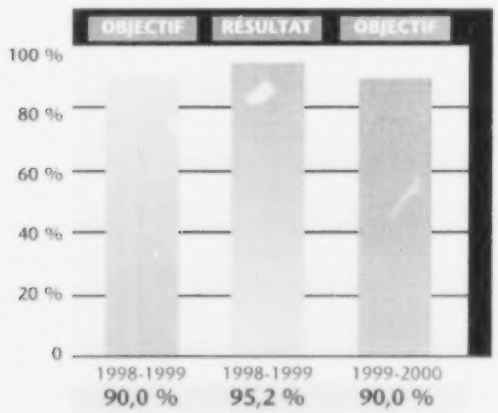
La demande de prêt à caractère prioritaire touche les personnes qui font des études à temps plein l'été, celles qui ont des enfants à charge, celles qui vivent dans le dénuement ou celles qui sont atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le résultat recherché était de faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt jugées prioritaires et reçues après le 15 avril dans un délai maximal de trois semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande d'aide financière prioritaire enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de demandes d'aide financière prioritaires traitées en première analyse dans le délai prévu et le nombre total de demandes d'aide financière prioritaires traitées en première analyse, soit :

Demandes d'aide financière prioritaires traitées en première analyse dans le délai prévu
sur
Nombre total de demandes d'aide financière prioritaires traitées en première analyse



Au 31 mars 1999, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 46 389 demandes de prêt à caractère prioritaire et en avait traité 45 252, soit 97,5 p. 100.

Le résultat indique que le délai de traitement a été respecté pour 95,2 p. 100 des demandes. Le délai moyen de traitement de ces formulaires a été de 1,7 semaine.

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

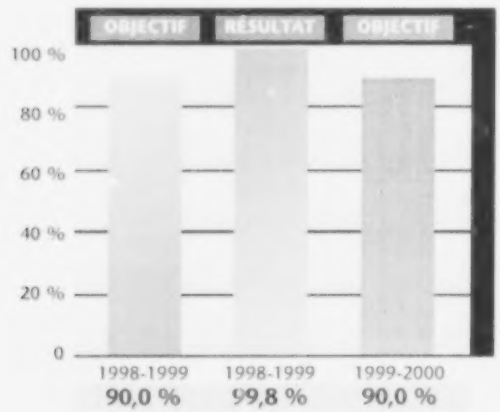
4.1.3 Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu

Le résultat recherché consistait à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de bourse dans un délai maximal de six semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue. Pour l'année 1998-1999, il y a lieu de mentionner que 99,8 p. 100 des demandes de bourse ont été soumises à une première analyse dans un délai de six semaines ou moins.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la déclaration de situation réelle enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de déclarations de situation réelle traitées en première analyse dans le délai prévu et le nombre total de déclarations de situation réelle traitées en première analyse, soit :

Déclarations de situation réelle ordinaires traitées en première analyse dans le délai prévu
sur
Nombre total de déclarations de situation réelle traitées en première analyse



Au 31 mars 1999, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 75 446 demandes de bourse ordinaires et en avait traité 75 198, soit 99,7 p. 100.

Il y a lieu de noter que 99,8 p. 100 des demandes ont été traitées dans les délais prévus. Le délai moyen de traitement a été de 2,4 semaines.

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

4.1.4 Délai de traitement des demandes de bourse à caractère prioritaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai prévu

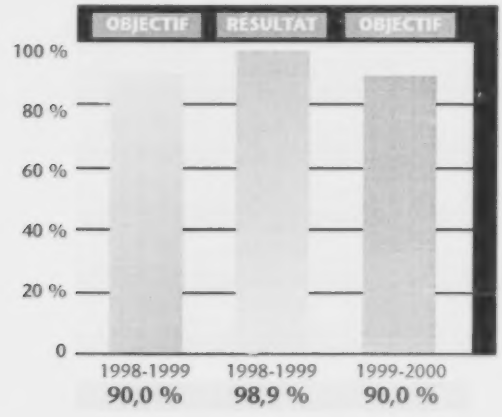
La demande de bourse à caractère prioritaire touche les personnes qui font des études à temps plein l'été, celles qui ont des enfants à charge, celles qui vivent dans le dénuement ou celles qui sont atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le résultat recherché était de faire une première analyse de 90 p. 100 de toutes les déclarations de situation réelle jugées prioritaires dans un délai maximal de trois semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la déclaration de situation réelle prioritaire enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse dans le délai prévu et le nombre total de déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse, soit :

Déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse dans le délai prévu
sur
Nombre total de déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse



Au 31 mars 1999, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution avait reçu 32 600 déclarations de situation réelle prioritaires et en avait traité 32 553, soit 99,9 p. 100.

Le résultat obtenu indique que 98,9 p. 100 des déclarations ont été traitées dans les délais prévus. Le délai moyen a été de 1,2 semaine.

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

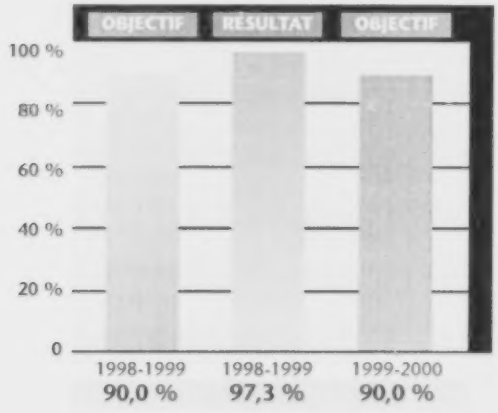
4.1.5 Délai de traitement des renseignements demandés par l'Aide financière aux études et fournis dans le délai prévu

Le résultat recherché consistait à analyser 90 p. 100 des renseignements fournis dans un délai maximal de quatre semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Le délai a été calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception des renseignements enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une nouvelle demande de renseignements.

Le taux a été établi en comparant le nombre de renseignements analysés dans le délai prévu et le nombre total de renseignements analysés, soit :

Renseignements traités dans le délai prévu
sur
Nombre total de renseignements traités



Au 31 mars 1999, 29 472 documents analysés avaient été retournés à la suite d'une demande d'aide financière incomplète. Par contre, 29 358 documents ont été traités, soit 99,6 p. 100.

Le résultat obtenu indique que 97,3 p. 100 des renseignements reçus ont été traités dans les délais prévus. Le délai moyen de traitement a été de 1,9 semaine.

Commentaire

Cette donnée prend en considération la date de réception des renseignements demandés dans le système informatique.

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

4.1.6 Nombre de transactions complètes soumises pour paiement d'intérêts par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu à un paiement d'intérêts

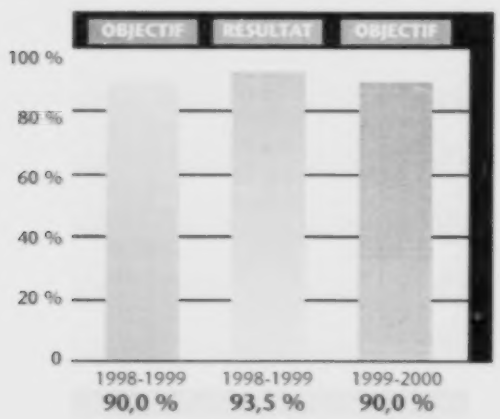
Le résultat recherché consistait à verser les intérêts se rapportant à 90 p. 100 des transactions soumises par les établissements financiers au plus tard 45 jours après la fin de chaque tranche de deux mois. En vertu de l'application des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au regard de la participation de ceux-ci au Régime d'aide financière aux étudiants, l'Aide financière aux études assure le paiement des intérêts dus aux établissements financiers en matière de prêt pour études, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Le personnel du Ministère analyse les transactions reçues des établissements financiers, retourne les transactions incomplètes, soumet les transactions complètes pour paiement des intérêts, corrige les transactions rejetées et effectue le paiement des intérêts sur les prêts pour études par tranches d'une durée maximale de deux mois, au plus tard 45 jours après la fin de chaque tranche.

Pour interpréter cet indicateur, il fallait considérer le nombre total de transactions reçues, retournées, soumises à un paiement et rejetées ainsi que le nombre de personnes affectées à cette activité.

On peut comparer cet indicateur de pourcentage de transactions financières par période de deux mois durant l'année et par rapport aux années précédentes, soit :

Transactions complètes soumises pour paiement d'intérêts dans le délai prévu
sur
Transactions complètes donnant lieu à un paiement d'intérêts



93,5 p. 100 des transactions conclues ont été soumises pour paiement d'intérêts dans le délai prévu.

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

Commentaire

Le rendement sur ce chapitre tient au nombre total de transactions reçues, ainsi qu'au nombre de personnes affectées à cette activité.

Le pourcentage de rejet des transactions soumises pour traitement se maintient entre 6,1 p. 100 et 7,7 p. 100 chaque année. Les agentes et les agents du Service de la gestion des programmes et des comptes accordent une attention particulière à cette situation.

4.1.7 Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées

Le résultat recherché consistait à annuler 20 p. 100 de la valeur totale des réclamations pour prêt en défaut de paiement présentées par les établissements financiers à l'Aide financière aux études, peu importe la raison.

En vertu de l'application des ententes entre le gouvernement et les établissements financiers au regard de leur participation au Régime d'aide financière aux étudiants, l'Aide financière aux études, le cas échéant, assure le remboursement aux établissements financiers des réclamations pour prêt en défaut, puisque les prêts pour études sont couverts par la garantie gouvernementale selon les dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

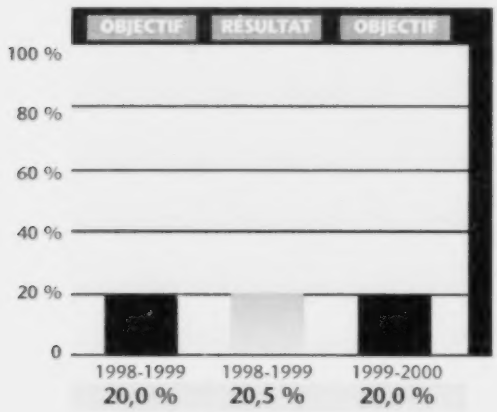
Dès que l'emprunteuse ou l'emprunteur est en défaut, l'établissement financier fait appel à son propre processus de recouvrement. Au-delà des exigences fixées en matière de règles administratives pour la gestion des prêts, l'établissement financier peut réclamer au ministère de l'Éducation le remboursement des sommes dues à titre de perte en capital et intérêts.

Le personnel du Ministère agit comme conciliateur entre l'emprunteuse ou l'emprunteur et l'établissement financier afin qu'une entente de remboursement soit conclue et la réclamation annulée. À défaut d'une telle entente, le Ministère rembourse aux établissements financiers les pertes en capital et intérêts résultant de prêts préalablement autorisés.

Deux situations sont possibles : soit que la réclamation est remboursée à l'institution financière, soit qu'elle est annulée par le personnel du Ministère.

Valeur des réclamations annulées
sur
Valeur des réclamations réglées

L'indicateur de pourcentage est comparé mois après mois durant l'année, et avec les années antérieures.



Le résultat atteint est de 20,5 p. 100.

Commentaire

Le taux des réclamations annulées dépend de la situation financière de celles et ceux qui doivent rembourser leur dette d'études, des types de réclamations reçues et du nombre de personnes affectées à cette activité.

4.1.8 Montant des créances recouvrées dans l'année par rapport au montant total des créances à recouvrer

Le résultat recherché était le recouvrement de 14 p. 100 des montants de créances à recouvrer.

Dans un souci d'équité envers la société et les bénéficiaires du Régime, l'Aide financière aux études doit assurer le recouvrement des dettes d'études de toutes les débitrices et de tous les débiteurs du Régime d'aide financière aux études. Le recouvrement des créances concerne les sommes remboursées aux établissements financiers, les bourses versées en trop et les versements faits en vertu du Programme de remboursement différé.

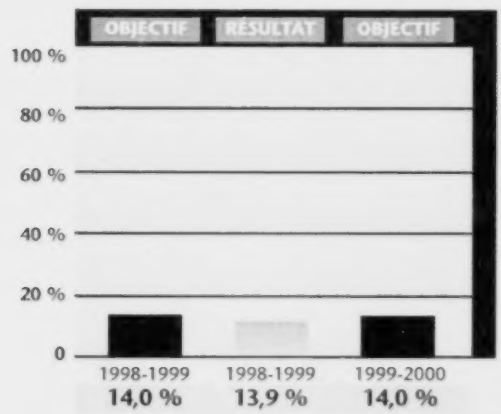
Le personnel du ministère de l'Éducation engage la procédure de recouvrement conformément aux règles de la politique de recouvrement du Ministère et peut ainsi conclure des ententes de remboursement en tenant compte de la situation financière de la débitrice ou du débiteur et de sa capacité de payer. Les créances irrécouvrables ou douteuses font l'objet de mesures de radiation.

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

L'indicateur de taux de récupération des créances compare les sommes recouvrées et les créances réelles à percevoir, soit :

Créances recouvrées pour une année
sur
Créances à percevoir

Cet indicateur a ainsi permis de mesurer la récupération des créances durant l'année financière (revenus) par rapport à l'ensemble des créances réelles à percevoir. On entend par créances à percevoir les créances totales moins les créances non échues du Programme de remboursement différé.



Le résultat obtenu au 31 mars 1999 est de 13,9 p. 100.

Commentaire

Ce résultat dépend principalement du type de créance et des sommes recouvrées annuellement. Ce changement dans l'établissement du montant total des créances à percevoir desquelles sont soustraites les faillites rend la comparaison difficile avec l'année dernière.

4.1.9 Sommes recouvrées dans l'année par rapport aux sommes à recouvrer prévues

Le résultat recherché était le recouvrement de 39 700 000 $, soit 100 p. 100 des montants à percevoir prévus pour l'année.

Le recouvrement des dettes d'études de toutes les débitrices et de tous les débiteurs du Régime d'aide financière aux études peut aussi être mesuré à partir de l'indicateur de taux de réalisation des sommes perçues. Ce deuxième indicateur vise à déterminer le niveau d'atteinte de l'objectif fixé à l'égard des sommes recouvrées. Le taux d'atteinte des revenus prévus permet de mesurer les créances perçues en les comparant aux revenus à percevoir prévus, soit :

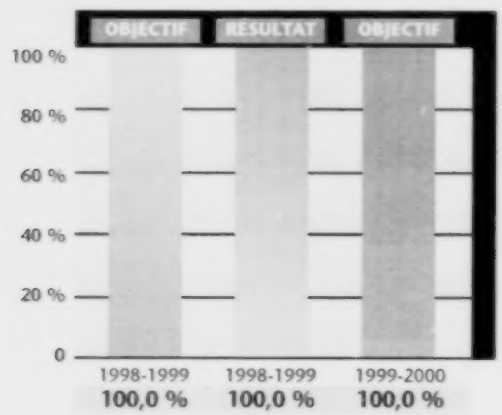
Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

Sommes recouvrées pour une année
sur
Sommes visées par le recouvrement

Pour interpréter les indicateurs de taux, il a fallu tenir compte d'un certain nombre de facteurs qui ont des répercussions sur la performance du Service du recouvrement :

- la répartition entre les créances percevables et les créances difficilement percevables, comme celles de prestataires de l'assurance-emploi ou de la sécurité du revenu, de personnes se prévalant du dépôt volontaire, de personnes décédées ou introuvables;
- le nombre de débitrices et débiteurs et la valeur de leurs faillites;
- le nombre d'agentes et d'agents de recouvrement réguliers du Service;
- le solde annuel des comptes débiteurs.

On peut comparer l'indicateur de recouvrement mois après mois durant l'année et avec les années antérieures.



Le Service a recouvré 100 p. 100 des sommes à recouvrer prévues pour l'année.

4.2 Résultats atteints au regard des objectifs liés au coût de revient

L'indicateur du coût de revient donne une vue d'ensemble de la situation. Il a été établi en comparant le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de bénéficiaires.

Il y a lieu de préciser que les résultats obtenus ne tiennent pas compte des coûts indirects imputables aux établissements d'enseignement qui ont leur propre service d'accueil et de renseignements relativement à l'aide financière aux études. Ils ne tiennent pas compte non plus des services rendus par la Direction des

Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

ressources informationnelles et par la Direction générale des services à la gestion, étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Il faut noter que les résultats obtenus s'appliquent bien à toutes les demandes d'aide financière ordinaires qui découlent de l'application de la Loi sur l'aide financière aux études de même qu'à toutes les demandes qui découlent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers.

Ainsi, le coût de revient direct moyen par élève, étudiante ou étudiant pour les demandes d'aide financière en application de la Loi et pour toutes les demandes complémentaires est de 34,62 $ pour l'année 1998-1999.

Pour la fonction « attribution de l'aide », le coût de revient direct moyen par demande d'aide a été calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi. Le coût de revient direct moyen qui en résulte pour l'année 1998-1999 est de 27,44 $.

Pour la fonction « gestion des prêts », le coût de revient direct moyen par demande traitée a été calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année. Le coût de revient direct moyen par demande ayant fait l'objet d'un traitement en 1998-1999 est de 15,32 $.

Toutefois, ce résultat de la fonction « gestion des prêts » doit être considéré avec prudence puisque les demandes traitées au Service des réclamations, au Service du recouvrement et au Service de la gestion des programmes et des comptes comportent des spécificités que des incidences pécuniaires ou opérationnelles rendent incomparables. La seule addition des demandes traitées à la gestion des prêts risque de ne pas refléter avec exactitude le coût de revient réel de ce secteur d'activité. À ce sujet, il serait peut-être opportun d'établir un coût de revient moyen pour chacun des trois services mentionnés ci-dessus.

Par ailleurs, pour cette même fonction « gestion des prêts », le résultat recherché au Service du recouvrement consistait à établir le coût de revient moyen par dollar investi. Cet indicateur sert à établir la relation entre les ressources financières investies et les recettes. Les coûts de recouvrement considérés dans les calculs sont les coûts directs. Ceux-ci se sont établis à 0,0662 $ pour l'année 1998-1999. Les écarts observés à la DGP en ce qui concerne les coûts de revient s'expliquent principalement par l'ajout de personnel, travaillant au projet spécial de recouvrement, à qui cette direction a donné une formation d'un mois et pour lequel elle a dû faire l'acquisition d'ordinateurs et d'équipement de bureau.

4.3 Résultats atteints au regard des objectifs liés à la qualité des services

En plus des indicateurs de qualité déjà définis, et mesurés selon les mêmes critères que par les années antérieures, l'Aide financière aux études se proposait, en 1998-1999, de vérifier le niveau de satisfaction des usagères et des usagers à l'égard de ses services. Elle a choisi de le faire au moyen d'un sondage téléphonique (4.3.5).

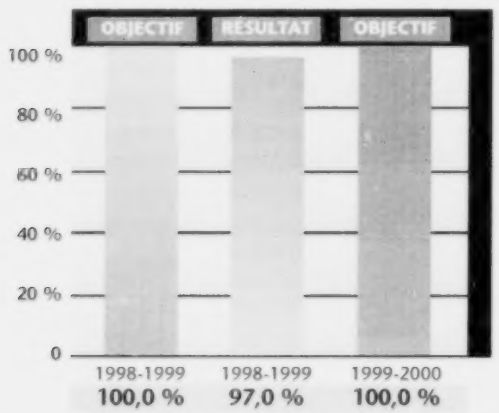
Rapport annuel de gestion 1998-1999
En conformité avec le rapport de vérification de la Direction de la vérification interne

4.3.1 Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue

Le résultat recherché était que le service soit accessible à tous les élèves, étudiantes et étudiants, et ce, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sauf pendant la mise à jour du système, qui s'effectue quotidiennement entre 5 heures et 6 heures.

Cet indicateur permet de rendre compte du niveau d'accessibilité du service téléphonique interactif à la population scolaire et universitaire. Il est établi en fonction des heures d'accès et en tenant compte des périodes de mise à jour, des pannes, etc.

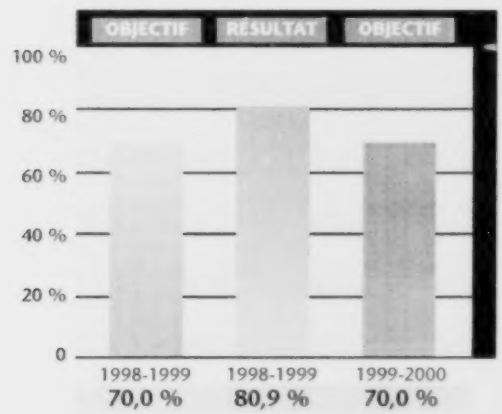
Les usagères et les usagers de ce service se partagent actuellement en deux groupes, selon qu'ils ont ou n'ont pas à payer de frais d'appel interurbain pour y accéder. C'est pourquoi, pour atteindre le résultat recherché, une ligne sans frais a été mise en service au début de l'année d'attribution 1997-1998.



Ce service a été accessible pendant 97,0 p. 100 du temps.

4.3.2 Taux de satisfaction des usagères et des usagers du service téléphonique interactif

Le service téléphonique interactif offre aux usagères et aux usagers la possibilité de répondre à un sondage automatisé permanent portant sur la qualité du service. Le taux de satisfaction est établi en comparant le nombre total de personnes qui se sont dites entièrement satisfaites, partiellement satisfaites ou insatisfaites avec le nombre total de répondantes et de répondants. En 1998-1999 on visait à ce que 70 p. 100 des personnes soient satisfaites du service.



Les usagères et les usagers qui ont répondu au sondage sur la qualité du service sont satisfaits des renseignements obtenus dans une proportion de 80,9 p. 100.

Commentaire

Ce service a reçu l'appel de 816 739 personnes. De ce nombre, 24 762 ont participé au sondage.

4.3.3 Nombre de demandes reçues et traitées au Secrétariat du Comité d'examen des demandes dérogatoires

L'objectif recherché consistait à analyser 80 p. 100 des dossiers recevables dans un délai de 21 jours.

Entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 1999, le Secrétariat a reçu 1 052 demandes dérogatoires; 95,5 p. 100 ont fait l'objet d'une première analyse dans un délai de 21 jours ou moins. Cette première analyse consiste à déterminer si la demande est recevable et si elle contient tous les documents nécessaires permettant d'analyser le dossier en vue de sa présentation au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

4,5 p. 100 des demandes dérogatoires ont été analysées dans un délai supérieur à 21 jours.

Délai d'analyse des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet.

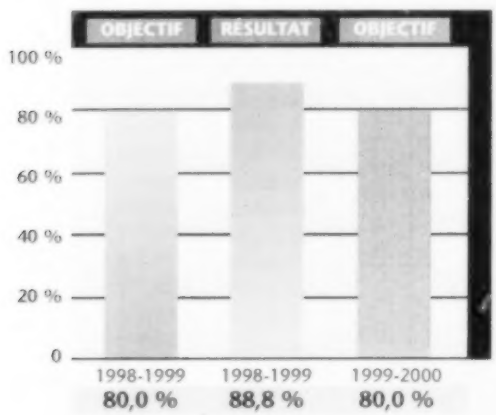
Le résultat recherché consistait à obtenir une réponse à 80 p. 100 des demandes soumises au Comité d'examen des demandes dérogatoires, et ce, dans un délai de 60 jours.

Pour cet indicateur, 915 dossiers ont été analysés dont 90,4 p. 100 à l'intérieur du délai de 60 jours et 9,6 p. 100 au-delà de ce délai.

4.3.4 Nombre de demandes de révision (réexamen) et de plaintes reçues ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par rapport au nombre total de demandes de révision et de plaintes reçues

Pour évaluer de façon continue la situation des demandes de révision et celle des plaintes reçues dans l'année, et les comparer avec celles des années antérieures, un taux a été établi qui sert à comparer le nombre de demandes auxquelles on a répondu dans le délai fixé et le nombre total de demandes.

Pour le Bureau de révision, le résultat recherché consistait à traiter 80 p. 100 des demandes reçues dans un délai de 30 jours.



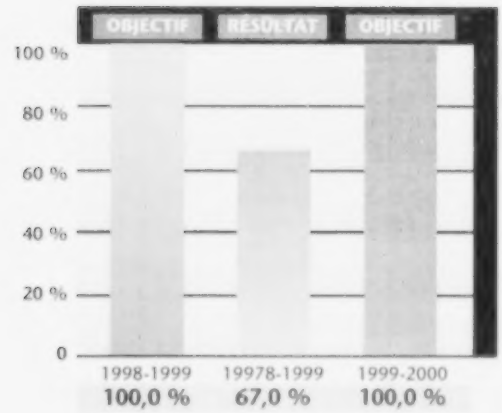
Il ressort que 88,8 p. 100 des dossiers ont été traités dans les 30 jours en 1998-1999.

Commentaire

Le Bureau de révision a reçu 679 demandes de révision. Le délai convenu a été respecté dans 603 cas.

Pour le Bureau des plaintes, le résultat recherché consistait à :

- faire traiter les plaintes fondées par les services compétents et à communiquer le résultat à la personne concernée, verbalement ou par écrit, dans un délai maximal de vingt jours ouvrables après réception de la plainte.



Au cours de la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999, 170 plaintes ont été adressées au Bureau des plaintes et 67 p. 100 d'entre elles ont été traitées dans le délai prévu.

4.3.5 Taux de satisfaction des usagères et des usagers en ce qui concerne les services de l'Aide financière aux études

On trouvera dans la présente section les faits saillants de l'étude effectuée au cours de l'année afin de vérifier l'atteinte des objectifs fixés en matière de qualité des services. Le lecteur se référera au document publié sous le numéro de code 22-0817 pour prendre connaissance des considérations méthodologiques sous-jacentes à cette étude, qui a été réalisée à l'externe. Le résultat recherché était un taux de satisfaction de 70 p. 100 pour chacun des critères suivants :

- le service global;
- le contrat;
- la livraison du produit;
- l'accueil;
- l'accessibilité;
- la prestation de service.

En raison de la variété des services offerts par l'AFE et de la diversité des populations sondées, il n'a cependant pas été possible d'établir un taux de satisfaction unique pour chacun des groupes, ce qui explique le nombre de données compilées dans les faits saillants.

Pour cette étude, la stratégie de recherche a été élaborée en trois étapes, déterminées par les trois groupes dont il fallait vérifier la satisfaction :

- les étudiantes et étudiants qui demandent un soutien financier;
- les ex-étudiantes et ex-étudiants qui ne sont plus aux études à temps plein et qui doivent rembourser leur dette d'études;
- les personnes-ressources des établissements d'enseignement qui s'occupent d'aide financière et qui ont recours aux services de l'Aide financière aux études en tant que clientes et clients. De plus, en tant que partenaires de l'Aide financière aux études et témoins privilégiés des interactions entre cette

dernière et la population scolaire et universitaire, ces personnes étaient invitées à signaler ce qu'elles identifient comme les forces, et surtout les faiblesses, de l'Aide financière aux études en ce qui concerne les services qu'elle rend à celle-ci.

La collecte de l'information a été effectuée, durant les mois de février et mars 1999, par sondage téléphonique auprès d'un échantillon tiré aléatoirement d'une population de chacun des deux premiers groupes, soit auprès de 1 288 élèves, étudiantes ou étudiants ayant fait une demande de soutien financier durant l'année 1997-1998 et auprès de 633 ex-étudiantes et ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995. En mars et avril, des représentants de l'Aide financière aux études ont visité 55 établissements d'enseignement un peu partout dans la province et ont interrogé soit une, soit deux personnes qui s'occupent d'aide financière dans leur établissement d'enseignement et qui ont répondu oralement à leurs questions, non sans avoir préalablement rempli un court questionnaire écrit.

Afin d'alléger la présentation des données statistiques, le genre masculin a été utilisé pour rendre compte des résultats de l'étude. Il désigne également les femmes et les hommes.

Les résultats obtenus

1er CRITÈRE : LE SERVICE GLOBAL

Évaluer la pertinence du service rendu et la capacité du fournisseur à répondre entièrement aux attentes de la ou du bénéficiaire.

Chez les étudiants

Parmi les étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études pour l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, 84 p. 100 ont été *satisfaits de leur démarche pour obtenir un soutien financier du ministère de l'Éducation*, que ces démarches aient été entreprises auprès de l'Aide financière aux études ou auprès d'une personne-ressource de leur établissement d'enseignement.

Près de la moitié de ceux qui se sont déclarés *insatisfaits* de leurs démarches ont mis en cause le *niveau de l'aide* qui leur a été accordée ou refusée, la *décision prise* ou les *règles de l'Aide financière aux études*, ce qui ne se réfère pas au service global comme tel.

Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études pour l'année 1997-1998, 52 p. 100 ont fait appel aux personnes-ressources de leur établissement d'enseignement. Parmi eux, 84 p. 100 se sont dits *satisfaits du service dispensé par ces intervenants*.

Chez les ex-étudiants

Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 45 p. 100 n'ont *jamais eu de contact avec l'Aide financière aux études au sujet du remboursement* de leur

dette d'études. Parmi ceux qui en ont eu, 83 p. 100 ont dit avoir été *traités de façon correcte* par le personnel de l'Aide financière aux études.

Chez les personnes-ressources des établissements d'enseignement

À titre de partenaires et de clients de l'Aide financière aux études, les intervenants qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement sont *très satisfaits* des services qui leur sont rendus par l'Aide financière aux études : à cet égard, la compilation des résultats du court questionnaire rempli par ces personnes témoigne d'une appréciation variant de 4,41 à 3,40 sur 5 (soit 88 p. 100 à 68 p. 100) sur tous les aspects (sans exception) du service qui leur est donné par l'Aide financière aux études, y compris l'information, la formation, le système informatique.

Vu la répartition des rôles entre les établissements d'enseignement et l'Aide financière aux études, la formation est une partie importante du soutien nécessaire aux personnes-ressources des établissements d'enseignement pour qu'ils puissent donner un service adéquat aux étudiants.

À cet égard, les rencontres avec les personnes-ressources ont été l'occasion de constater que la formation donnée par l'Aide financière aux études, et plus particulièrement celle portant sur les DC-Réseaux, est perçue comme *très satisfaisante* par la totalité des intervenants, même si quelques-uns en ont profité pour faire des suggestions (formation régionale, formation plus pointue, de plus longue durée, de plus courte durée, etc.).

2e CRITÈRE : LE CONTRAT

Établir un processus par lequel l'élève, l'étudiante ou l'étudiant de même que le fournisseur définissent une entente commune. Cela suppose le respect des règles en vigueur et la négociation.

Chez les étudiants

Parmi les étudiants ayant reçu un montant de bourse trop élevé (BVT), soit 24 p. 100 de l'ensemble de ceux ayant fait une demande financière, 56 p. 100 ont jugé qu'en ce qui concerne la négociation pour en arriver à une entente de remboursement avec l'Aide financière aux études celle-ci *avait fait preuve d'une souplesse suffisante pour permettre l'émergence d'un accord qui respectait leur situation*. Par ailleurs, *29 p. 100* estiment que l'Aide financière aux études n'avait pas fait preuve d'une telle souplesse et *15 p. 100 ne se sont pas prononcés* sur cette question. Lorsqu'on répartit les non-répondants, le taux de satisfaits s'élève à 65 p. 100.

Parmi l'ensemble des étudiants interrogés dans le cadre de ce sondage :

- 10 p. 100 croient que la dette d'études doit être remboursée *avant* les autres dettes;
- 49 p. 100, qu'elle doit être remboursée *en même temps* que les autres dettes;
- 27 p. 100, qu'elle peut être remboursée *après* les autres dettes;

- 9 p. 100, qu'elle n'a *pas à être remboursée de façon obligatoire* comme les autres dettes;
- 5 p. 100 n'ont pas répondu.

Chez les ex-étudiants

Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 10 p. 100 ont eu une BVT et, chez ces derniers, 50 p. 100 se sont dits *satisfaits du traitement de leur dossier* effectué alors par l'Aide financière aux études, *41 p. 100* se sont dits *insatisfaits* et *9 p. 100* n'ont *pas émis d'opinion* à ce sujet. Lorsqu'on répartit les non-répondants, le taux de satisfaits s'élève à 55 p. 100.

Parmi l'ensemble des ex-étudiants interrogés qui ont eu des contacts avec un établissement financier :

- 89 p. 100 estiment avoir été traités *de façon correcte* par leur établissement financier prêteur;
- 90 p. 100 estiment qu'on les y a traités *comme des clients à part entière.*

Parmi les ex-étudiants qui ont signé un contrat de remboursement avec un établissement financier, *77* p. 100 estiment que *tout a été fait par l'établissement financier pour les accommoder, 17 p. 100* croient le contraire et *6 p. 100 n'ont pas répondu.*

Parmi l'ensemble des ex-étudiants interrogés dans le cadre de ce sondage :

- 10 p. 100 croient que la dette d'études doit être remboursée *avant* les autres dettes;
- 58 p. 100, qu'elle doit être remboursée *en même temps* que les autres dettes;
- 17 p. 100, qu'elle peut être remboursée *après* les autres dettes;
- 7 p. 100, qu'elle n'a *pas à être remboursée de façon obligatoire* comme les autres dettes;
- 8 p. 100 n'ont pas répondu.

Chez les personnes-ressources des établissements d'enseignement

À titre de témoins des services rendus par l'Aide financière aux études aux étudiants, et en tant que « courroie de transmission de l'Aide financière aux études » auprès des étudiants, les personnes-ressources ont fortement souligné l'importance pour l'Aide financière aux études *d'améliorer deux produits destinés aux étudiants,* deux produits que l'on peut dire liés à la compréhension des étudiants quant aux éléments du contrat tacite dans lequel ils s'engagent : soit *l'Avis et détail de calcul* qui est généralement décrit comme *peu clair* et *peu explicite,* et la *disponibilité des informations concernant les BVT,* disponibilité qui apparaît relativement problématique, tant pour les personnes-ressources que pour les étudiants.

Quelques intervenants ont de plus invité l'Aide financière aux études à conscientiser davantage les étudiants au fait qu'une dette d'études, c'est une dette « réelle » qu'ils devront rembourser, et qu'un tel emprunt ne devrait pas être effectué lorsqu'on peut s'en passer.

3e CRITÈRE : LA LIVRAISON DU PRODUIT

Évaluer la livraison du produit (le suivi de la demande) en se fondant sur les délais de réalisation et le respect des échéanciers fixés.

Chez les étudiants

Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études pour l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse,

82 p. 100 se sont dits *satisfaits du délai de réponse* à leur demande d'aide financière;

80 p. 100 considèrent que *l'attention* que leur dossier a reçue était *adéquate*.

Chez les ex-étudiants

Parmi les ex-étudiants interrogés, 21 p. 100 ont bénéficié du Programme de remboursement différé. Parmi ceux-ci, 85 p. 100 se sont dits *satisfaits du traitement de leur dossier* par l'Aide financière aux études.

Chez les personnes-ressources des établissements d'enseignement

La *livraison du produit* (délais de réalisation, respect des échéanciers) destiné aux personnes-ressources comme clients de l'Aide financière aux études est *l'un des aspects qui est le plus apprécié* actuellement par ces personnes.

La grande majorité de ces intervenants ont mentionné, lors des entrevues, que dans la *presque totalité des cas*, leurs demandes d'information *recevaient une réponse dans le délai prévu*.

De plus, comme on l'a mentionné précédemment, ils sont *très satisfaits des outils informatiques* mis à leur disposition, qui ont réduit considérablement les délais.

En tant que témoins des services rendus aux étudiants, ils ont également souligné *le respect actuel des échéanciers* par l'Aide financière aux études en ce qui concerne les *bourses et les garanties de prêt*.

4e CRITÈRE : L'ACCUEIL

Mesurer les éléments suivants : la courtoisie, le tact, l'intérêt manifesté à l'endroit de la ou du bénéficiaire, qui exigent compétence et serviabilité.

Chez les étudiants

Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études pour l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse,

22 p. 100 ont indiqué avoir *parlé au téléphone* avec un agent du Service de l'accueil et des renseignements (SAR) et, parmi eux, 68 p. 100 ont été *satisfaits du service qui leur a alors été rendu.*

8 p. 100 *ont écrit* au SAR et, parmi eux, 63 p. 100 ont été *satisfaits du service qui leur a alors été rendu.*

5 p. 100 se *sont rendus en personne à Québec* pour y rencontrer un agent du SAR et, parmi eux, 69 p. 100 se sont dits *satisfaits du service qui leur a alors été rendu.*

Chez les ex-étudiants

Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995,

17 p. 100 ont indiqué avoir été contactés par écrit par l'Aide financière aux études *au sujet du remboursement* de leur dette d'études. Parmi ceux-ci, 84 p. 100 ont dit avoir été *traités avec courtoisie* par l'Aide financière aux études dans les démarches qu'elle a faites par écrit.

12 p. 100 ont téléphoné à un agent de la Direction de la gestion des prêts pour obtenir de l'information. Parmi ceux-ci, 66 p. 100 se sont dits *satisfaits de la qualité* des services reçus au téléphone.

16 p. 100 ont vu leur dossier passer par le Service des réclamations, et 6 p. 100 se souvenaient avoir eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de ce service : chez ces derniers, 18 p. 100 n'ont pas exprimé leur opinion quant à la qualité du service reçu. Parmi ceux qui ont exprimé leur opinion, 77 p. 100 se sont dits *satisfaits de la qualité du service* reçu au téléphone.

10 p. 100 ont vu leur dossier passer par le Service du recouvrement, et 6 p. 100 se souvenaient avoir eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de ce service : chez ces derniers, 22 p. 100 n'ont pas exprimé leur opinion quant à la qualité du service reçu. Parmi ceux qui ont exprimé leur opinion, 80 p. 100 se sont dits *satisfaits de la qualité du service* reçu au téléphone.

Chez les personnes-ressources des établissements d'enseignement

En tant que partenaires et à titre de clients de l'Aide financière aux études, les personnes qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement ont, dans une large mesure, exprimé leur satisfaction par rapport à l'accueil qu'ils reçoivent de la part des différents services de l'Aide financière aux études, principalement de ceux du SAR qui leur sont réservés : « ils sont parfaits », « ils sont compétents », « ils sont compréhensifs », ces commentaires comptent parmi ceux qui sont revenus très souvent pendant les entrevues.

Une question, posée oralement à ce sujet, durant l'entrevue, donne les résultats suivants :

Satisfaction par rapport à l'équipe d'intervenants du SAR :

très satisfaits	*51*
assez satisfaits	3
plus ou moins satisfaits	0
pas satisfaits du tout	0
pas de réponse	1

5e CRITÈRE : L'ACCESSIBILITÉ

Vérifier dans quelle mesure l'élève, l'étudiante ou l'étudiant peut avoir facilement accès au service dont il a besoin. Cela suppose que le fournisseur soit clairement nommé, que les mécanismes pour le joindre soient connus et simples et que les ressources soient disponibles et bien situées.

Chez les étudiants

Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études pour l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse,

70 p. 100 ont jugé *facile à comprendre l'Avis et détail de calcul* sur lequel figurait la réponse du Ministère à leur demande.

82 p. 100 ont indiqué que *le guide pour remplir la demande d'aide financière ainsi que les brochures* et *les dépliants mis à leur disposition ont bien répondu à leurs besoins d'information.*

86 p. 100 ont trouvé *facile de remplir le formulaire de demande d'aide financière.*

24 p. 100 ont reçu un montant de bourse trop élevé (BVT) pour lequel ils ont dû conclure un contrat de remboursement pendant leurs études. Parmi ces étudiants, 46 p. 100 estiment avoir été informés de *façon correcte* par rapport à cette situation, 47 p. 100, ne *pas avoir été informés de façon correcte*, et 7 p. 100 n'ont *pas répondu.*

Chez les ex-étudiants

Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995,

79 p. 100 ont jugé *claire et explicite la lettre qui leur a été envoyée par l'Aide financière aux études au terme de leur période d'exemption* pour les inviter à contacter leur établissement financier afin de signer un contrat en vue du remboursement; par ailleurs, *4 p. 100* n'ont pas jugé cette lettre claire et explicite et *17 p. 100 ne savaient pas ou ne se souvenaient pas du contenu de cette lettre*. Lorsqu'on répartit les non-répondants, le taux de satisfaits s'élève à 95 p. 100.

67 p. 100 ont *trouvé dans cette lettre tous les éléments d'information* qui leur étaient nécessaires pour la rencontre avec l'établissement financier; par ailleurs, *5 p. 100* n'y ont pas trouvé tous les éléments d'information qui leur étaient nécessaires et *28 p. 100 ne savaient pas ou ne se souvenaient pas du contenu de cette lettre*. Lorsqu'on répartit les non-répondants, le taux de satisfaits s'élève à 93 p. 100.

Parmi les ex-étudiants qui ont signé un contrat de remboursement avec une institution financière, 12 p. 100 ont éprouvé, au moment de la signature ou par la suite, certaines difficultés avec leur établissement financier au sujet du remboursement de leur dette d'études. Parmi ceux-ci, 18 p. 100 se sont adressés à l'Aide financière aux études pour avoir de l'aide ou de l'information et, chez ces derniers, 83 p. 100 se sont dits *satisfaits de l'aide apportée par l'Aide financière aux études à cette occasion*.

Chez les personnes-ressources des établissements d'enseignement

En tant que partenaires et à titre de clients de l'Aide financière aux études, les personnes qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement sont, dans la majorité des cas *très satisfaits* de l'accessibilité des services mis à leur disposition par l'aide financière.

À cet égard, on retiendra que la satisfaction de ces intervenants a été particulièrement manifeste en ce qui regarde les outils de travail mis à leur disposition par l'Aide financière aux études depuis quelques années. Le *système PETA*, les DC-Réseaux (pour ceux qui y ont accès), ont été décrits comme des améliorations qui rendent leur travail plus efficace et qui leur permettent d'avoir accès à presque tous les renseignements dont ils peuvent avoir besoin pour donner un bon service à leurs étudiants, le nombre d'appels qu'il faut faire à l'Aide financière aux études pour obtenir des renseignements étant maintenant environ huit fois moins élevé.

La presque totalité des personnes-ressources a exprimé sa satisfaction par rapport au fonctionnement « *par fax* » qui a été jugé généralement efficace, même si quelques-uns ont ajouté qu'ils préféreraient joindre les agents de l'Aide financière aux études par téléphone, au moyen d'appels qu'ils feraient eux-mêmes. Malgré tout, les retards dans les retours d'appel des agents ont été estimés *peu fréquents* et l'accessibilité excellente.

On ne peut, ici, passer sous silence les mentions relativement nombreuses des personnes-ressources au sujet de l'accessibilité aux renseignements concernant les étudiants des établissements autres que celui dans lequel ils travaillent. D'après eux, ces renseignements seraient utiles et, entre autres, ils accéléreraient grande-

ment le traitement du dossier des étudiants qui changent d'établissement. Les personnes-ressources estiment qu'à titre de partenaires, elles devraient avoir accès à ces renseignements puisqu'elles sont tenues, au même titre que le personnel de l'Aide financière aux études, au devoir de confidentialité.

6e CRITÈRE : LA PRESTATION DE SERVICE

Vérifier si les bénéficiaires connaissent les mécanismes mis en place pour recueillir leur opinion sur les services rendus et la possibilité d'obtenir une explication à la suite d'un service mal rendu.

Chez les étudiants

Sur le plan de la *prestation de service* qui réfère aux *mécanismes mis en place pour recueillir l'opinion sur les services rendus*, on consultera les résultats associés au deuxième critère, *l'accueil*, où il était question du service dispensé au téléphone, par écrit et en personne par les agents du Service de l'accueil et des renseignements, agents qui, entre autres, reçoivent les doléances et opinions des étudiants et qui, éventuellement, les orientent vers les mécanismes de recours.

En ce qui concerne les *trois mécanismes de recours* (plainte écrite, demande de révision du dossier, demande dérogatoire) mis à la disposition des étudiants en cas d'insatisfaction quant à la décision rendue par l'Aide financière aux études, parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998,

41 p. 100 *ne savent pas* si ces trois mécanismes de recours sont adéquats;

47 p. 100 les estiment *adéquats*;

12 p. 100 les estiment *non adéquats*.

Chez les ex-étudiants

Il n'apparaît pas qu'il existe actuellement un mécanisme mis en place pour recueillir spécifiquement l'opinion des ex-étudiants sur les services rendus par l'Aide financière aux études au sujet du remboursement, et le sondage n'a pas abordé cette question avec eux. Toutefois, les divers services de l'Aide financière aux études, principalement ceux de la Direction de la gestion des prêts, demeurent des lieux où les ex-étudiants peuvent exprimer leur opinion et leurs demandes en ce qui regarde le remboursement de leur dette d'études.

Chez les personnes-ressources des établissements d'enseignement

Tout comme pour les *étudiants*, on pourra se référer aux résultats qui concernent le deuxième critère, *l'accueil*, où les services dont il est question sont également ceux par lesquels les personnes-ressources peuvent faire connaître leur opinion.

D'autres avenues par lesquelles les opinions peuvent être transmises à l'Aide financière aux études sont également en place (comités, rencontres régionales, etc.) et quelques intervenants les ont mentionnées, quelques-uns se félicitant que l'Aide financière aux études prennent en considération leur opinion avant d'opérer des changements, d'autres insistant sur le fait que si l'Aide financière aux études s'est améliorée à cet égard, il restait encore du chemin à faire.

Ressources financières pour l'exercice 1998-1999

On trouve dans la présente section, le budget de l'Aide financière aux études pour l'exercice 1998-1999.

	Direction	Direction des politiques, programmes et soutien aux opérations	Direction des services à la clientèle et de l'attribution	Direction de la gestion des prêts	TOTAL
01 et 02 Traitement	821 756,00	1 725 920,00	2 660 038,00	2 836 239,00	**8 043 955,00**
03 Communications	159 304,37	64 742,88	290 365,00	225 778,79	**740 191,04**
04 Services	315 903,33	15 771,70	231 432,01	336 128,50	**899 235,54**
05 Entretien	27 865,26	225,64	344,75	368,01	**28 803,66**
06 Loyers	375,00	0,00	0,00	0,00	**375,00**
07 Fournitures	3 550,61	7 816,95	13 788,01	13 576,30	**38 731,87**
08 Équipement	3 664,68	9 659,62	14 758,31	15 754,14	**43 836,75**
11 Autres dépenses	15,73	0,00	0,00	0,00	**15,73**
Capital	13 753,44	36 252,26	55 387,48	59 124,82	**164 518,00**
Sous-total	**1 346 190,42**	**1 860 389,05**	**3 266 113,56**	**3 486 969,56**	**9 959 662,59**
Projet contact					
01 et 02 Traitement			142 800,00	55 200,00	198 000,00
04 Services			401 784,22	238 213,48	639 997,70
Sous-total	0,00	0,00	544 584,22	293 413,48	**837 997,70**
Grand total	**1 346 190,42**	**1 860 389,05**	**3 810 697,78**	**3 780 383,04**	**10 797 660,29**

Annexe 1

Critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs

Rendement
À partir d'indicateurs et d'engagements précis, il s'agit de mesurer la qualité du service offert par rapport aux critères suivants, en tenant compte des résultats atteints ou à atteindre :

1ER CRITÈRE : LE SERVICE GLOBAL

Évaluer la pertinence du service rendu et la capacité du fournisseur à répondre entièrement aux attentes de la ou du bénéficiaire.

2E CRITÈRE : LE CONTRAT

Établir un processus par lequel l'élève, l'étudiante ou l'étudiant de même que le fournisseur définissent une entente commune. Cela suppose le respect des règles en vigueur et la négociation.

3E CRITÈRE : LA LIVRAISON DU PRODUIT

Évaluer la livraison du produit (le suivi de la demande) en se fondant sur les délais de réalisation et le respect des échéanciers fixés.

4E CRITÈRE : L'ACCUEIL

Mesurer les éléments suivants : la courtoisie, le tact, l'intérêt manifesté à l'endroit de la ou du bénéficiaire, qui exigent compétence et serviabilité.

5E CRITÈRE : L'ACCESSIBILITÉ

Vérifier dans quelle mesure l'élève, l'étudiante ou l'étudiant peut avoir facilement accès au service dont il a besoin. Cela suppose que le fournisseur soit clairement nommé, que les mécanismes pour le joindre soient connus et simples et que les ressources soient disponibles et bien situées.

6E CRITÈRE : LA PRESTATION DE SERVICE

Vérifier si les bénéficiaires connaissent les mécanismes mis en place pour recueillir leur opinion sur les services rendus et la possibilité d'obtenir une explication à la suite d'un service mal rendu.

Annexe 2

Sommaire des indicateurs de performance

Indicateurs de rendement		1997-1998 Objectif	1997-1998 Résultats	1998-1999 Objectif	1998-1999 Résultats	1999-2000 Objectif
Indicateurs particuliers						
Politiques, programmes et soutien aux opérations						
3.2	Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution et la gestion des prêts			100,0 %	•	100,0 %
Certificats de prêts						
4.1.2	Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires	90,0 %	92,2 %	90,0 %	95,2 %	90,0 %
4.1.1	Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires	90,0 %	92,1 %	90,0 %	98,4 %	90,0 %
4.1.5	Délai des retours de renseignements demandés (prêts et bourses)	90,0 %	97,2 %	90,0 %	97,3 %	90,0 %
Bourses						
4.1.4	Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires	90,0 %	90,5 %	90,0 %	98,9 %	90,0 %
4.1.3	Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires	90,0 %	99,6 %	90,0 %	99,8 %	90,0 %
4.2	Coût de revient direct moyen de l'attribution de l'aide par demande traitée		27,75 $	28,00 $	27,44 $	28,00 $
Gestion des prêts						
4.2	Coût de revient direct moyen de la gestion des prêts par dossier traité		14,76 $	15,00 $	15,32 $	15,00 $
4.1.6	Paiement des intérêts dûs aux établissements financiers	90,0 %	93,1 %	90,0 %	93,5 %	90,0 %
4.1.7	Valeur des réclamations annulées	20,0 %	20,5 %	20,0 %	20,5 %	20,0 %
Recouvrement						
4.2	Coût de revient direct moyen par dollar recouvré dans la gestion des prêts		0,05 $	0,05 $	0,066 $	0,05 $
4.1.8	Montant des créances recouvrées dans l'année par rapport au montant total des créances à récupérer	9,0 %	9,4 %	14,0 %	13,9 %	14,0 %
4.1.9	Sommes recouvrées dans l'année par rapport aux sommes à percevoir	100,0 %	95,9 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Secrétariat aux demandes dérogatoires						
4.3.3	Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de leur date de réception			80,0 %	95,5 %	80,0 %
4.3.3	Délai d'analyse des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet			80,0 %	90,4 %	80,0 %
Bureau de révision						
4.3.4	Délai de traitement des demandes de révision de dossier à compter de leur date de réception	80,0 %	82,6 %	80,0 %	88,8 %	80,0 %
Bureau des plaintes						
4.3.4	Délai de traitement des plaintes à compter de la date de réception à l'Aide financière aux études	100,0 %	97,6 %	100,0 %	67,0 %	100,0 %
Coût de revient à l'aide financière aux études						
4.2	Coût de revient direct moyen par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du régime d'aide financière (demandes ordinaires)		35,73 $	36,00 $	34,62 $	36,00 $
Qualité des services						
4.3.1	Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif	100,0 %	95,9 %	100,0 %	97,0 %	100,0 %
4.3.2	Taux de satisfaction du service téléphonique interactif	88,0 %	81,9 %	70,0 %	80,9 %	70,0 %
4.3.5	Taux de satisfaction des services dispensés par l'AFE			70,0 %	••	70,0 %

* Les données permettant de mesurer cet indicateur n'ont été compilées qu'à compter du mois de janvier 1999.

** En raison des résultats établis pour chacune des trois parties du sondage, voir la section 4.3.5 du présent document.